



Lufthansa City Center



Code of Conduct

**Ihr Reisebüro.
Weltweit.**



Präambel

Dieser Code of Conduct definiert die Verhaltensgrundsätze der Lufthansa City Center Reisebüropartner GmbH für unser Unternehmen und seine Mitarbeitenden, Franchisepartner und Geschäftspartner.

Markus Orth

Geschäftsführer
Lufthansa City Center Reisebüropartner GmbH

1. Persönlichkeit & Würde

Wir behandeln alle Mitarbeitenden, Kunden und Geschäftspartner mit Respekt und Wertschätzung.

Wir achten die Würde und individuelle Persönlichkeit aller unserer Mitarbeitenden, Kunden und Geschäftspartner, unabhängig von Herkunft, Nationalität, Hautfarbe, Geschlecht, Alter, etwaiger Behinderung, Familienstand, sexueller Orientierung. Wir respektieren darüber hinaus die Privatsphäre, politische Überzeugung, religiöse Weltanschauung und Persönlichkeitsrechte jedes Menschen. Die Achtung der Menschenrechte weltweit ist ein Grundsatz, dem wir konsequent folgen.

2. Vielfalt

Wir schätzen die Vielfalt unserer Belegschaft und unseres internationalen Netzwerks.

Die Diversität unserer Mitarbeitenden weltweit – ihre unterschiedlichsten Befähigungen, Ansichten und Eigenschaften – wirkt sich bereichernd und stärkend auf unser globales Netzwerk aus. Durch unsere Geschäftstätigkeit fördern wir aktiv den kulturellen Austausch über alle Ländergrenzen hinweg, weshalb wir uns der Initiative „Charta der Vielfalt“ angeschlossen haben.



3. Führung & Verantwortung

Wir übernehmen Verantwortung für unsere Entscheidungen und fördern selbständiges Handeln.

Wir befähigen unsere Mitarbeitenden zu Eigenverantwortung und Selbstorganisation und ermutigen sie, sich aktiv einzubringen und Herausforderungen proaktiv anzugehen. Führung bedeutet, dass alle Ideen gehört, ausprobiert und reflektiert werden, bis sie harmonisieren. Risiken wägen wir sorgfältig ab und gehen verantwortungsvoll damit um.

4. Zusammenarbeit

Wir arbeiten kooperativ im Team zusammen.

Durch eine offene Unternehmenskultur schaffen wir Raum für Ideen und Lösungen. Um gemeinsame Ziele zu erreichen, arbeiten wir kollegial zusammen und begegnen einander mit Respekt. Wir teilen unser Wissen und unsere Erfahrung, um uns weiterzuentwickeln und voneinander zu lernen. Wir kommunizieren konstruktiv und setzen uns für eine positive Konfliktkultur ein. Konflikte sehen wir als Chance zur Verbesserung und suchen gemeinsam nach Lösungen. Für die Leistungen unserer Mitarbeitenden zeigen wir Wertschätzung und erkennen Erfolge und erreichte Meilensteine an.

5. Transparenz & Integrität

Wir gehen ehrlich mit Kunden und Geschäftspartnern um.

Wir stehen für freie Meinungsäußerung, offene Kommunikation und transparenten Informationsaustausch. Mit Transparenz schaffen wir Vertrauen. Unser Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern zeichnet sich durch Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit aus. Dabei haben wir stets die höchste Kundenzufriedenheit im Blick. Es ist unser Bestreben, unsere Kunden umfassend zu beraten und ihnen jeweils die individuell bestmögliche Option zu präsentieren.

6. Datenschutz & Vertraulichkeit

Wir schützen personenbezogene Daten und vertrauliche Informationen.

Der Sicherheit und Vertraulichkeit der persönlichen Daten unserer Kunden und Mitarbeitenden sowie aller Geschäftsdaten ist uns sehr wichtig. Personenbezogene Daten verwenden wir nur im Rahmen geltender Datenschutzbestimmungen und Einwilligungen. Diese geben wir nur an berechtigte Stellen weiter und nur dann, wenn dies gesetzlich zulässig ist oder der Betroffene eingewilligt hat. Wir setzen geeignete Maßnahmen ein, um personenbezogene Daten vor unbefugtem Zugriff oder Missbrauch zu schützen. Sicherheitsvorfälle und Datenschutzverletzungen melden wir unverzüglich an die zuständigen Stellen. Externe Dienstleister, die personenbezogene Daten im Auftrag unseres Unternehmens verarbeiten, wählen wir sorgfältig aus und stellen sicher, dass diese den gleichen Datenschutzstandards wie wir selbst folgen. Geschäftsdaten und Informatio-



nen verwenden wir ausschließlich innerhalb des gesetzlich gestatteten und betrieblich zugelassenen Rahmens. Jede unbefugte Weitergabe ist untersagt. Vertrauliche Informationen sind von jedem Mitarbeitenden vertraulich zu behandeln, auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses.

7. Wettbewerb

Wir halten die Regeln für fairen Wettbewerb ein.

Wir setzen uns stets für einen fairen Umgang mit anderen Marktteilnehmern ein, um so einen freien und ungehinderten Wettbewerb zu fördern. Wir handeln in Übereinstimmung mit geltenden wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen. Unrechtmäßige Absprachen schließen wir vorbehaltlos aus, ebenso wie den rechtswidrigen Austausch wettbewerbssensibler Informationen.

8. Unlautere Vorteilsnahme

Wir setzen uns gegen Korruption und Bestechung ein.

Jegliche Form von Korruption, Bestechung oder unethischem Verhalten lehnen wir ab. Das bedeutet, wir handeln nicht in Interessenkonflikten und treffen keine Geschäftsentscheidungen, die unrechtmäßige persönliche Vorteile bieten. Die Anbahnung und Unterhaltung von Geschäftsbeziehungen erfolgt auf Grundlage sachlich-objektiver Kriterien. Wir halten uns an alle Gesetze, Vorschriften und Branchenstandards, die für unser Unternehmen gelten und verpflichten uns zur Einhaltung moralisch einwandfreier Geschäftspraktiken. Wir unterstützen ein offenes Meldesystem für etwaige Verstöße gegen Gesetze oder Unternehmensrichtlinien. Hinweisgeber sind vor Repressalien geschützt und Vertraulichkeit wird gewährleistet.

9. Nachhaltigkeit

Ökologische, ökonomische und soziale Nachhaltigkeit nehmen wir ernst.

Wir übernehmen Verantwortung für die Auswirkungen unseres Handelns auf Umwelt und Gesellschaft und setzen uns für ökologische und sozial verantwortliche Geschäftspraktiken ein. Wir folgen den Sustainable Development Goals und den Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen. Sie sind seit 2021 fester Bestandteil unserer Unternehmensstrategie. Darüber hinaus ist der Klimaschutz unser oberstes Ziel. Alle Mitarbeitenden verpflichten sich zum schonenden Umgang mit Ressourcen wie Energie, Papier und Wasser und zu deren Einsparung. Bei der Auswahl von Dienstleistern, Produkten und Projekten achten wir insbesondere auf deren soziale und ökologische Nachhaltigkeit. Wir sind Mitglied der Nachhaltigkeitsinitiativen Futouris und KlimaLink und engagieren uns in den Branchenverbänden DRV und VDR in zahlreichen Projekten zum Thema Klimaschutz und Reisen.